

INNOVACIÓN Y GERENCIA

REVISTA CIENTÍFICA DE INVESTIGACIÓN

ISSN 3005-5172 | Depósito legal ZU2023000012



INNOVACIÓN Y GERENCIA



VOLUMEN XI
JUNIO 2025



UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

La Universidad de los Valores





INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

EDITOR JEFE

Dra. Janeth Hernandez

COEDITOR

Dra. Marisela Zabala

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Lisette Sanchez Díaz

Dr. Edgar A. Prieto

Dr. Deivi Fuentes Doria

Dr. Romer Alvarez M

Dra. Sahily Urdaneta

Dr. Oswaldo Vergara

Dr. William Pirela

CONSEJO ASESOR

Dra. Migdalia Caridad

Dra. Annherys Paz

Dr. Angel Acevedo Duque

Dr. Ronald Prieto

Dr. Faber Alzate Ortiz

Dr. Ender Carrasquero

COMITÉ DE REDACCIÓN

Msc. Geryk Nuñez

Dra. Branda Molina

Lcdo. Harvin Fernández



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

2025, Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Maracaibo, Venezuela

Concepto gráfico: Karla Velazquez y Daniel León Bracamonte
E-mail: Karlavelazquez0902@gmail.com

Diagramación y montaje: Daniel León Bracamonte
E-mail: Danielleonbracamonte2004@gmail.com



DIGITAL COMPETENCIES AND SOCIAL RELATIONSHIPS: KEYS TO THE MODERNIZATION OF PUBLIC ORGANIZATIONS IN THE 21ST CENTURY

ABSTRACT: Contemporary society is immersed in a world of transformations resulting from technological advancements and industrial revolutions. These events have also impacted the actors within organizations, whether social or business-oriented, public or private, who must adapt to the volatile scenarios presented by the knowledge society, even affecting their interpersonal relationships. Consequently, this research was conducted to propose a conceptual model that presents the binomial of digital competencies and social relations as key elements for public sector organizations in the 21st century. Employing a qualitative approach, under the interpretive paradigm, this study engaged ninety-three (93) collaborators from various Venezuelan state-owned enterprises in the latter half of 2023. A semi-structured questionnaire was administered to these participants to understand how the binomial formed by digital competencies and social relations has influenced workers' performance in Venezuelan public organizations. The findings indicate that the possession of digital competencies entails new forms of development for workers across their diverse labor and social groups, influencing their social relations and contributing to positive performance within the public organization. Actors working in Venezuelan public organizations must consider the acquisition of digital competencies to effectively operate and coexist within an increasingly expansive ecosystem.

KEYWORDS: IT Management, Organization of Production, Technological Change, Diffusion Processes.

COMPETÊNCIAS DIGITAIS E RELAÇÕES SOCIAIS: CHAVES PARA A MODERNIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS NO SÉCULO XXI

RESUMO: A sociedade contemporânea está imersa em um mundo de transformações decorrentes dos avanços tecnológicos e das revoluções industriais. Esses eventos também impactaram os atores dentro das organizações, sejam elas sociais ou empresariais, públicas ou privadas, que precisam se adaptar aos cenários voláteis apresentados pela sociedade do conhecimento, afetando até mesmo suas relações interpessoais. Consequentemente, esta pesquisa foi conduzida para propor um modelo conceitual que apresenta o binômio competências digitais e relações sociais como elementos-chave para as organizações do setor público no século XXI. Com uma abordagem qualitativa, dentro do paradigma interpretativo, este estudo envolveu noventa e três (93) colaboradores de diversas empresas estatais venezuelanas na segunda metade de 2023. Um questionário semiestruturado foi aplicado a esses participantes para entender como o binômio formado por competências digitais e relações sociais influenciou o desempenho dos trabalhadores nas organizações públicas venezuelanas. Os resultados indicam que a posse de competências digitais implica novas formas de desenvolvimento para os trabalhadores em seus diversos grupos laborais e sociais, influenciando suas relações sociais e contribuindo para um desempenho positivo dentro da organização pública. Os atores que trabalham nas organizações públicas venezuelanas devem considerar a aquisição de competências digitais para operar e coexistir eficazmente dentro de um ecossistema cada vez mais amplo.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de TI, Organização da Produção, Mudança Tecnológica, Processos de Difusão.

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET RELATIONS SOCIALES : CLÉS DE LA MODERNISATION DES ORGANISATIONS PUBLIQUES AU XXI^e SIÈCLE

RÉSUMÉ : La société contemporaine est plongée dans un monde de transformations résultant des avancées technologiques et des révolutions industrielles. Ces événements ont également eu un impact sur les acteurs des organisations, qu'elles soient sociales ou commerciales, publiques ou privées, qui doivent s'adapter aux scénarios volatils de la société de la connaissance, affectant même leurs relations interpersonnelles. En conséquence, cette recherche a été menée afin de proposer un modèle conceptuel présentant le binôme des compétences numériques et des relations sociales comme des éléments clés pour les organisations du secteur public au XXI^e siècle. Adoptant une approche qualitative, sous le paradigme interprétatif, cette étude a mobilisé quatre-vingt-treize (93) collaborateurs de diverses entreprises publiques vénézuéliennes au cours du second semestre de 2023. Un questionnaire semi-structuré a été administré à ces participants afin de comprendre comment le binôme formé par les compétences numériques et les relations sociales a influencé la performance des travailleurs dans les organisations publiques vénézuéliennes. Les résultats indiquent que la maîtrise des compétences numériques entraîne de nouvelles formes de développement pour les travailleurs au sein de leurs différents groupes professionnels et sociaux, influençant leurs relations sociales et contribuant à une performance positive au sein de l'organisation publique. Les acteurs des organisations publiques vénézuéliennes doivent envisager l'acquisition de compétences numériques afin de fonctionner efficacement et de coexister dans un écosystème de plus en plus vaste.

MOTS-CLÉ: Gestion des TI, Organisation de la Production, Changement Technologique, Processus de Diffusion.

Competencias digitales y relaciones sociales: Claves para la modernización de las organizaciones públicas en el siglo XXI

Franklin Sandoval

Profesor Asociado, Facultad de Ciencias, Escuela de Computación. Doctor en Ciencias de la Computación. Filiación institucional: Universidad Central de Venezuela. **Correo Electrónico:** franklin.sandoval@ucv.ve, franklin99.sandoval@gmail.com **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8739-7722>

Juan Javier Sarell Galarraga

Profesor Agregado, Facultad de Ciencias, Escuela de Computación. Doctor en Gerencia y Doctor en Educación. Filiación institucional: Universidad Central de Venezuela. **Correo Electrónico:** jsarell@gmail.com, juan.sarell@ucv.ve **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5685-0165>

RESUMEN: La sociedad actual está inmersa en un mundo de transformaciones producto del avance de las tecnologías y las revoluciones industriales. Estos sucesos también han afectado a los actores de las organizaciones, sociales o empresariales, públicas o privadas, quienes se deben acoplar a los escenarios volátiles que ofrece la sociedad del conocimiento, afectando inclusive a las relaciones que conllevan entre sí. Por tanto, se realizó esta investigación cuyo propósito fue proponer un modelo conceptual que presentara al binomio competencias digitales-relaciones sociales como elementos claves de las organizaciones del sector público en el siglo XXI, con un enfoque cualitativo, bajo el paradigma interpretativo, se presenta esta investigación donde fueron abordados noventa y tres (93) colaboradores de distintas empresas del Estado venezolano en el último semestre de 2023, a quienes se le aplicó un cuestionario semiestructurado con la finalidad de conocer cómo el binomio formado por las competencias digitales y las relaciones sociales han influido sobre el desenvolvimiento de los trabajadores de las organizaciones públicas venezolanas. Se determina que la posesión de las competencias digitales supone nuevas formas de desenvolvimiento de los trabajadores, en sus distintos grupos de fuerza laboral y social, influyendo en las relaciones sociales de estos y en el rendimiento positivo en la organización pública. Los actores que laboran en las organizaciones públicas venezolanas deben contemplar la adquisición de competencias digitales a fin de poder trabajar y convivir en un ecosistema cada vez mayor.

PALABRAS CLAVE: Gestión de la tecnología de la información, Organización de la producción, Cambio tecnológico, Difusión.

Introducción

En las Ciencias Humanas, es válido investigar sobre el comportamiento de los individuos, profundizando en sus causas y consecuencias, a fin de determinar aquellos elementos que inciden sobre el hombre. Como parte de la revolución social y tecnológica de nuestros tiempos, el abordaje investigativo sobre el desarrollo y avance de la tecnología tiene especial interés en el estudio del comportamiento de los individuos de nuestra sociedad. La orientación de la presente investigación apunta a responder una práctica investigativa, en el contexto ideológico y tecnológico que enmarca la presencia de la digitalización de los procesos en las organizaciones públicas.

Tomando como base esta reflexión, el presente estudio trata de exponer la influencia que pueden tener las competencias digitales y las relaciones sociales entre los trabajadores del sector público venezolano, en el rendimiento de estos en este tipo de organizaciones. Cuando se trata el tema de esta clase de competencias, es necesario abordarlo desde sus aristas complementarias: el desarrollo de habilidades y el avance de la tecnología, producto de las últimas revoluciones industriales. Sobre este punto, es importante recordar a Van Dijk (2008), quien mencionaba que las capacidades digitales se adquieren de manera progresiva, declarando que existían distintas formas de adquirir estas habilidades, incidiendo en las informativas, las comunicacionales y las operacionales.

Entonces es fundamental para una organización que el conjunto de trabajadores de aquí en adelante llamados actores, porque son quienes ejecutan las acciones para el sostenimiento y desenvolvimiento de los procesos en las empresas públicas o privadas sean tomados en cuenta en cualquier eje de problematización que implique el manejo de recursos en la misma, dado que son ellos quienes determinan el tiempo de vida de la entidad en la sociedad. A propósito de ello, es conveniente citar a Barney (1994) quien, en su exposición sobre los recursos de una compañía, los clasifica bajo tres espacios: los recursos físicos (que comprende el acceso de los materiales, la infraestructura, la tecnología y a la localización geográfica), el capital humano (donde se encuentra justamente los actores de la institución, sus relaciones interpersonales y la visión de sus actores) y los recursos propiamente dichos (que abarca a los procesos y la estructura administrativa).

Considerando estas ideas, se presenta esta una investigación que envuelve a las ideas de recursos expuesta por Barney (1994), destacando a la interrelación de estos, sobre todo en la utilización de elementos tecnológicos, tales como la computación, pudiera desencadenar una brecha digital entre los miembros de una comunidad, en el presente caso, de una organización pública. En la era del conocimiento, desarrollada no solo en el hemisferio occidental sino alrededor del mundo, gracias a la globalización, el uso de estas herramientas pudiera considerarse un factor de desarrollo o involución de los actores del sector público, según el análisis que se pueda plantear en la entidad.

Así, en la era del conocimiento y la información, las organizaciones empresariales se enfrentan a nuevos retos y desafíos que implican la adopción de modelos de comportamiento, cuya velocidad de respuesta debe estar acorde al cambio vertiginoso de las tecnologías. En el marco de una nueva sociedad, las organizaciones están bajo la influencia de la aplicación de nuevas tendencias en el manejo de información sobre la inteligencia y el establecimiento de relaciones en su entorno, sea ésta pública o privada. Por ello, se hace necesario ofrecer reflexiones de

cómo las competencias digitales del trabajador de empresas puedan manejar la concentración de información que conlleva la sociedad del conocimiento y la rapidez de la transmisión de esta, mediante el uso de las distintas plataformas de redes sociales que existen hoy en día, además de explicar cómo estas influyen de manera general en las relaciones sociales actuales.

Uno de estos elementos que centra la perspectiva de esta investigación, es la transformación de las relaciones sociales en la presente era. Giraldo (2011) ya mencionaba cómo estas han evolucionado a partir del avance de las herramientas tecnológicas de información y comunicación (TIC). Sobre este tema, este autor había hecho un estudio previo donde citaba que las tecnologías de información tienen participación en las características de un líder organizacional y en su manera de comunicarse (Sarell, 2013).

No obstante, es imperioso citar también a Ramió (1999:7), cuando en su acercamiento a la definición de las organizaciones, propone que estas representan un “grupo de personas asociadas para el logro de un fin común, quienes establecen relaciones formalizadas legitimadas por el sistema social externo”. Es en este grupo de relaciones donde entra en juego la presencia de las relaciones sociales en la instituciones, como un elemento de continuidad en el tiempo, que influye en los actores organizacionales. Uno de los argumentos que justifica esta investigación yace en que, ante los distintos cambios mundiales, las instituciones del sector público deben mostrarse coherentes y eficientes, además de integrar criterios de pertinencia, calidad y productividad a fin de desarrollar nuevas capacidades, esquemas y modelos para lograr una gestión exitosa.

Por lo tanto, se pretende contribuir con un enfoque teórico que puedan adaptar las entidades públicas a un desarrollo más acorde con las nuevas realidades contextuales (ideológica, política y económica) del siglo XXI. Se parte de que la generación de competencias digitales pudiera favorecer la construcción de una nueva visión ética y política de la responsabilidad social de los actores involucrados y la identificación sistemática del escenario donde las entidades del sector público interactúen y permitan una mejor comprensión de la realidad organizacional, lo cual se orienta hacia gestiones integrales y estratégicas (Levy, 1997).

Metodología

Esta investigación fue realizada bajo el paradigma interpretativo, en el enfoque cualitativo centrada en la recopilación de información principalmente a través de cuestionarios (encuestas) de carácter semiestructurado, aplicado a noventa y tres (93) personas que laboran en organizaciones públicas venezolanas diversas (ministe-

rios, instituciones públicas, universidades) en el último semestre de 2023. La información obtenida fue analizada de una manera subjetiva, impresionista e incluso diagnóstica, destacando aquella relacionada con las competencias digitales y las relaciones sociales, centradas en los actores que laboran en instituciones del sector público. Para el análisis de esta información, el investigador se apoyó en la aplicación tecnológica Atlas.ti (versión 9). Los resultados obtenidos ayudaron a comprender mejor los fenómenos y realidades sociales mediante entrevistas aplicadas sobre una realidad construida, múltiple y contextual.

DESARROLLO

Competencias Digitales

Al inicio de esta investigación, era necesario abordar lo que representan las competencias laborales o profesionales. Se afirma que una competencia es algo más que la suma de conocimientos, habilidades, motivos y otras condiciones personales internas (Spencer y Spencer, 1993). Para quien trate el tema de competencias, se debe dotar de definiciones rigurosas, si se quiere evitar que los resultados no se vayan abandonando progresivamente “cuando su necesidad no es discutible” (Le Boterf, 2001:42). Previamente, McLagan (1997) había precisado que los investigadores deben ser conscientes sobre las diferencias que comprende su significado, además de discernir sobre las ventajas e inconvenientes en cada aproximación conceptual. De acuerdo con Malvezzi (2002), existen por lo menos cuatro aproximaciones teóricas sobre las competencias.

- La explicación clásica: basada en habilidades donde las competencias se entienden como recursos personales relacionados al desempeño.
- La aproximación etnometodológica: las competencias son entendidas como estructuras formadas por los recursos personales, donde la estructura es la causa del desempeño.
- La teoría de las estructuras sociales: las competencias consisten en estructuras formadas por condiciones concretas del individuo y del entorno.
- La perspectiva socio-histórica: plantea una valoración del proceso dialéctico-histórico donde se señala que las condiciones de un momento determinado constituyen las competencias para el momento siguiente.

Las competencias pueden consistir en motivos, rasgos, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimientos, o capacidades cognoscitivas o de conducta: cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable. Para Tejada (2003), se trata de

un complejo de comportamientos que se desarrollan en un entorno específico y que tienen como fin el logro de un resultado eficiente y eficaz. Así, cuando se ingresa en el estudio de las habilidades laborales, se descubre que este tema abordado por diversos autores (Sarell, 2013), donde generalmente involucra a tres grupos:

- Competencias básicas: aquellas que son las mínimas necesarias para la aplicación en el empleo, tales como escribir mensajes, leer comprensivamente, planteamiento de opiniones, entre otras.
- Competencias blandas: muchas de ellas relacionadas con la integración de los actores de una organización, tales como la comunicación, el liderazgo, la automotivación, el trabajo en equipo, entre otras.
- Competencias duras: son aquellas referidas exclusivamente a las características del comportamiento general del sujeto en el puesto de trabajo, vinculadas en algunos casos con aplicaciones tecnológicas; son conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que pueden poseer los profesionales de una organización, indiferentemente de su área funcional.

Profundizando más en este tema, esta idea se viene desarrollando en los últimos años desde la noción de un conocimiento procedimental, que abarca a varias disciplinas. Así, se puede definir como la capacidad del individuo para “saber hacer” y “realizar”. Una visión más clara es que se trata de “una manera fácil de distinguir entre ambos consiste en entender que el conocimiento declarativo se puede transmitir mediante una descripción hablada o escrita, mientras que el procedimental no” (Cela y Ayala, 2002; 377-378). Ahora bien, si se ingresa a la definición de las competencias digitales, distintos autores plantean varios enfoques en relación a su definición en el ámbito laboral, entre ellos González (2008), Marqués (2008) y Gallejo et al. (2010). En los respectivos trabajos citados, se indica que las competencias digitales se refieren a disposiciones cognitivas que permiten efectuar acciones para el individuo se desempeñe en un ambiente mediado por la tecnología.

La competencia que corresponde al entramado donde se contribuye a la diseminación de la información es la llamada competencia digital (López et al., 2011). Desde esta perspectiva, es necesario considerar que la competencia digital representa una herramienta para interactuar en el universo, al permitirle al participante desarrollar “destrezas, hábitos, actitudes y conocimientos que le capacitan para estar, moverse, intervenir, actuar, aprender e interrelacionarse en el espacio electrónico” (López et al., 2011:166). Por tanto, la competencia digital implica el uso de las TIC apoyado en herramientas provenientes del auge de investigación y desarrollo.

En la actualidad, el Marco Europeo de Competencias Digitales (DIGCOMP) define la competencia digital como el uso crítico y seguro de las Tecnologías de la Sociedad de la Información para el trabajo, el ocio y la comunicación. Este marco integra conocimientos, habilidades, actitudes y estrategias necesarias para el uso efectivo de los medios digitales y las tecnologías de información y comunicación (Comisión Europea, 2006). Las competencias digitales son consideradas esenciales para la empleabilidad, la educación y la participación activa en la sociedad digital.

La presencia de las competencias digitales en las instituciones es tema de debate desde el surgimiento de la sociedad de la información y posterior sociedad del conocimiento. Ante esto, en la evaluación del contexto empresarial en cuanto a lo económico y a lo social, Drucker (1969) propuso la necesidad de crear una nueva "Sociedad de la Información" sustentada en tres pilares: las Tecnologías de Información, el conocimiento y la sociedad. En su propuesta se afirmaba la organización social (pública o privada) requiere de una rápida adaptación espacial y temporal a los cambios tecnológicos y organizativos –denominados "nueva economía", que se sustente en el conocimiento y con la aparición de las destrezas digitales.

En este orden de ideas, Drucker (2000) afirmaba que el enfoque tradicional de la dirección y control de las organizaciones debe estar dirigido hacia un estilo directivo acorde con el entorno de las relaciones humanas y laborales de la sociedad moderna. Esta filosofía influye en las empresas de hoy, las cuales han adoptado mayores competencias digitales y habilidades para producir resultados más rápidos y generar nuevos productos al mercado.

La competencia digital nace abriendo un abanico de posibilidades de desarrollo al empezar la evolución de elementos en materia tecnológica a una velocidad vertiginosa (Rubio, 2000). Esto se acentúa cuando las comunicaciones globalizan los mercados, haciendo necesaria la incorpo-

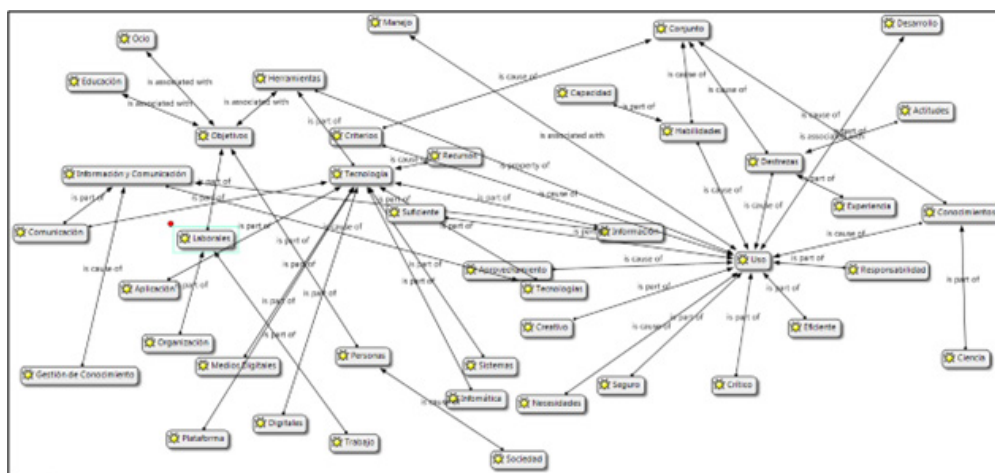
ración de trabajadores especializados que tengan conocimientos adecuados para trabajar con las herramientas que va desarrollando la industria tecnológica, subrayando su evolución en este siglo XXI.

Otra visión de esta clase de competencias es aquella donde se refieren al dominio de herramientas tecnológicas y a las habilidades asociadas con el uso de la computación, incluyen la posibilidad de seleccionar e incorporar los cambios y los nuevos desarrollos tecnológicos (Januszewski y Molenda, 2008). Esta clase de competencia "se sustenta en las competencias básicas en materia de TIC (...) para obtener, evaluar, almacenar, producir e intercambiar información, y comunicarse y participar en redes de colaboración a través de Internet" (Comisión Europea, 2006:15).

En consecuencia, las competencias digitales de un individuo pueden ayudarle a desenvolverse de mejor manera con la tecnología en aquellas áreas de exploración de conocimientos. Seguidamente, García et al., (2007), señalan que la aplicación de competencias en el uso de internet implica dos dimensiones: una técnica y otra social. La primera, posibilita la creación y gestión de ambientes comunicacionales, que facilitan el acceso del estudiante a los materiales, el intercambio de opiniones y la realización compartida de tareas. La segunda, promueve la conformación de comunidades mediante la interacción dando lugar experiencias de comunicación abierta en las cuales es posible compartir el conocimiento.

Con referencia a todo lo citado con anterioridad, cuando se les preguntó a los informantes claves sobre su propia definición de competencia digital, muchas fueron los aportes dados. La diversidad de estas definiciones enriqueció la comprensión del concepto en el contexto específico de este estudio. Estos se pueden observar en la Figura 1 que se presenta a continuación. Analizar estas perspectivas permitió identificar la relevancia práctica que otorgan los actores clave a las habilidades digitales en su entorno laboral.

Figura 1. Categorías asociadas a las Competencias Digitales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

Gracias, a la herramienta utilizada para el tratamiento de información recibida, se pudo determinar lo siguiente:

Es el conjunto de conocimientos, criterios, destrezas y habilidades para el uso creativo, crítico, suficiente y seguro de las herramientas tecnológicas con el fin de alcanzar objetivos laborales y personales, que permiten interactuar con la sociedad, aprovechando sus bondades en el área comunicación, el área educacional y el ocio.

Como se puede observar, se reconoce la aplicación de conocimiento envuelto en las herramientas tecnológicas. El actor organizacional tiene la potestad de decir cuál criterio aplicar para esas destrezas y esas habilidades, si lo hace para comunicación, para la educación, para el entretenimiento o para un quehacer laboral. Esta flexibilidad en la aplicación subraya la importancia de fomentar un desarrollo integral de estas competencias digitales en los individuos

Relaciones Sociales

Otra arista en el desarrollo de esta investigación corresponde a las relaciones sociales en los sitios de trabajos. Uno de los principales precursores fue Mayo (1933) quien puntualizó un estilo dinámico, enfocado en el movimiento de las relaciones humanas, proponiendo que las mismas juegan un papel importante en el desenvolvimiento de las personas en las organizaciones. Gracias a los estudios es Hawthorne se terminó descubriendo la importancia que tienen las relaciones sociales y la presencia de los grupos informales de trabajo, en las actitudes de los trabajadores.

Esta realidad es incorporada en el desarrollo de la personalidad (Gordon, 1972), quien presentó siete (7) rasgos que intervienen en los grupos de trabajo que se desarrollan en una organización, a saber:

- Ascendencia: personas verbalmente predominantes en los grupos.
- Cautela: personas que analizan cuidadosamente cualquier situación antes de la toma de decisiones.
- Originalidad: personas que gustan de enfrentarse al reto de pensar nuevas ideas.
- Relaciones personales: personas tolerantes, pacientes y comprensivas.
- Responsabilidad: personas perseverantes en quienes se puede confiar una tarea.

- Sociabilidad: personas que gustan del contacto con los grupos de trabajo.

- Vigor: personas que se destacan por la capacidad y el gusto por el trabajo.

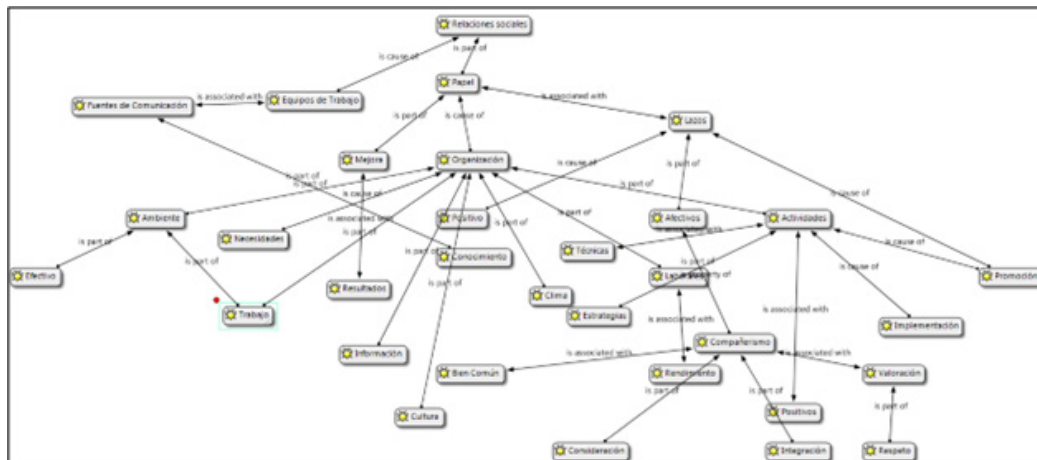
Es ahí donde la sociabilidad, la necesidad de contacto entre individuos para que estos no se sientan aislados, se entremezcla con las relaciones interpersonales, donde estos individuos buscan ser comprendidos en las empresas, públicas o privadas. Entonces parece más que justificado que el hombre y su sociabilidad se identifique con las distintas corrientes humanas y económicas. El hombre del siglo XXI trata en un socialismo postmoderno, basada en tendencias de la comunicación por redes sociales, con el soporte propio de las tecnologías (Ramírez, 2014). No se trata de colocarse en un laboratorio de prueba para verificar la autenticidad de esta idea en el estudio de las relaciones sociales, sino que se pudieran establecer y expresar entre los tejidos intersubjetivos de seres de carne y hueso en las estructuras organizacionales. En la actualidad, las relaciones sociales en el trabajo son fundamentales para construir equipos efectivos, fortalecer la confianza y promover un ambiente inclusivo y colaborativo (Robbins y Judge (2022). Por tanto, se conciben como interacciones dinámicas y multidimensionales que afectan directamente el desempeño y bienestar organizacional.

Así la racionalidad de las prácticas (políticas, económicas, culturales, entre otras) es donde se afincan los contenidos que caracterizan a una sociedad concreta. Para Lanz (2006), la médula de las relaciones sociales es donde se condensa la naturaleza de un modo de producir la vida en sociedad. Esta verdad alcanza a las redes sociales, cuya fuerza motora activa a los diversos actores que la conforman, impulsando estrategias y procesos para el mantenimiento de las organizaciones.

Colocarse en sintonía con las transformaciones sociales que vive el país, el continente y el planeta es tratar con las relaciones sociales de los individuos. Del lado del capitalismo, el modelo requiere que el modo de producción y las relaciones sociales de dominación que de allí se derivan, se reproduzcan como práctica cultural en la sociedad, tanto en el espacio público, como en el espacio privado. Esto ocurre, según lo señala Foucault (1996:32), porque las relaciones de dominación no sólo la ejerce el “dueño de los medios de producción”, sino que se reproducen como práctica cultural en el espacio de los dominados.

En el ámbito del socialismo, justo tiene aporte especial la interacción de las relaciones sociales entre los distintos niveles económicos de la sociedad y los distintos niveles jerárquicos de la organización. En cambio, en la visión de Laclau (2002) al opinar sobre el establecimiento de las relaciones sociales tiene impacto en lo político tiene un rol primariamente estructurante porque las relaciones

Figura 2. Categorías asociadas a las Relaciones Sociales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

sociales son, en última instancia, de una articulación estratégica.

En la complejidad, las intuiciones se debaten en cómo subsistir en una sociedad donde lo complejo de las relaciones humanas y los cambios originados por la evolución tecnológica han afectado a los individuos. El escenario planteado solo representa una porción de la realidad donde los líderes deben destacarse para poder conducir a los seres humanos en las organizaciones. Con referencia a todo las relaciones sociales, cuando se le preguntó a los informantes clave sobre la importancia de estas en su organización, se obtuvo muchas respuestas. Estos se pueden observar en la Figura 2 que se presenta a continuación:

Gracias, a la herramienta de tratamiento de información Atlas.ti, versión 9, se pudo determinar lo siguiente:

Las relaciones sociales representan tiene un papel indispensable en la organización, ya que favorece lazos afectivos, creando un ambiente de trabajo acorde a las necesidades de la misma. Cuando se es considerado, la institución es valorada, el trabajo es efectivo y todo tiene a salir bien. Por tanto, se debe promover actividades de integración, implementar estrategias y técnicas que contribuyan a la generación de un ambiente de respeto y de compañerismo, a fin de lograr el bien común, manteniendo las fuentes de comunicación entre sus miembros.

En las competencias dinamizadoras, la comunicación es un punto indispensable para los gerentes y miembros de la misma (Sarell, 2019). En efecto, el factor fundamental dentro del liderazgo es el tema de comunicación, de establecer relaciones interpersonales en las estructuras organizativas. El actor de la organización debe saberse manejar, tener temas de conversación ya que las relaciones interpersonales y la comunicación son primordiales en el

ejercicio de su socialización, debe dar opiniones, dar soluciones a problemáticas que puedan existir dentro de la empresa y aporten para el mejoramiento de la misma. Esto se puede lograr con base en las relaciones sociales.

Ya a finales del siglo pasado, se presagiaba el impacto de las relaciones personales o interpersonales en la organización. Simon (1982:27-28) afirmaba que “en las futuras organizaciones de producción y procesamiento de datos se reducirá sustancialmente la importancia de algunos de los tipos de relaciones interpersonales”, no obstante serían de base para el desarrollo de las organizaciones que ofrecieran servicios a sus clientes. Completando esta idea, Kruger (2006) concluía que el constructo ‘Sociedad del Conocimiento’ resume las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad moderna, ofrece una visión del futuro para guiar las acciones políticas y empresariales. De esta manera, en cualquier organización, las relaciones interpersonales son generadores de movimientos y procesos que vinculan a los actores. Por tanto, las relaciones humanas deben concebir investigaciones que articulan nuevas estrategias y manejos de procesos.

Organizaciones Públicas

Hablando del escenario donde se desarrolla esta investigación, es importante mencionar que Ramiro (1990) proponía que, en las organizaciones públicas, la mayoría de los procesos se explican por las relaciones dialécticas que mantienen sujetos con intereses y objetivos similares. Así, de los estudios de las relaciones humanas, en las organizaciones públicas presentan a la estructura informal como el exponente de la vida real de la organización, quedando la estructura formal como un artefacto con poco o nulo valor explicativo (Ramíó, 1990:444). Por tanto, es destacable que se presente este tipo de relaciones en las organizaciones públicas, generando una cultura organizativa.

Tal como lo menciona Linton (1983), la cultura no es más que la suma de comportamientos de los actores de una organización agregado a las relaciones sociales que se encuentran sujetas dentro de esos comportamientos. En una organización pública se puede identificar una cultura, lo cual no está lejos de la realidad. Para ello, Ramio (1999) afirma que la cultura organizativa se convierte en un instrumento que da sentido a actitudes y modelos de comportamiento con cierta autonomía respecto de los valores sociales de carácter general. En la actualidad, en la gestión pública se está enfrentando a una cultura organizativa de carácter neoempresarial, donde las administraciones locales se movilizan acorde al impulso que proponga esa cultura (Ramio, 2017). La citada cultura organizacional de la administración pública, cuando es poco cohesionada y transversal, tiende a desarrollar valores sin matices.

En estos valores neoempresariales, no existe el mestizaje cultural, sino una nueva cultura organizativa que barre los valores (positivos y negativos) poco articulados que existían previamente. Ramio (2017) expone que, en esta situación, los políticos se comportan como empresarios, los responsables administrativos como directivos o gerentes y el personal, aunque a menudo experimenta las dificultades del sistema, busca adaptarse e incrementar sus ingresos. Esta es una realidad que poco a poco está arrojando a las organizaciones públicas latinoamericanas: se trabaja con conjuntos de indicadores, fundamentalmente económicos; se manejan sistemas de información, cuadros de dirección integrales, etc. En apariencia y en sustancia, la administración pública puede perder de vista valores como la equidad, la igualdad, la ciudadanía, los impactos sociales, entre otros.

Ahora bien, si se agrega la mirada tecnológica en la organización pública, se puede encontrar con agendas de transformación digital, compaginadas con estrategias para el desarrollo de gestión del talento humano en los gobiernos, haciendo que estos estén estrechamente relacionados (Porrúa et al., 2021:15). Debe existir servidores y actores públicos que puedan implementar adecuadamente as nuevas tecnología, a fin de que pueda existir transformación digital en las instituciones públicas La conexión entre la agenda digital y la gestión del capital humano en las organizaciones públicas no es automática y requiere nuevas políticas y procesos de gestión del capital humano. Esto es sinónimo de que la transformación digital en las instituciones públicas alcanza tanto a la parte humana, en sus comportamientos, como a la parte digital, en sus procesos.

En la propuesta de Stiglitz y Greenwald (2016), las administraciones públicas deben ser un motor de innovación económico y social modificando con este objetivo sus políticas industriales, comerciales, educativas, macroeconómicas, de propiedad intelectual, entre otras. Con la visión neoempresarial, las organizaciones públicas pueden

alcanzar una escasa legitimidad social y caer en una implementación excesivamente maximalista, con muchas deficiencias técnicas. Complementa esta idea Ramio (2008), quien afirmaba que la administración pública ha vivido durante muchos años ignorando las amenazas del entorno gracias a unas posibilidades aparentemente inacabables de captación de recursos basadas en una posición de poder privilegiada respecto al resto de la sociedad.

En resumen, hay que tener en cuenta que la actividad del empleado de la empresa pública no tiene sólo una repercusión técnica. Para Porrúa et al. (2021), esta actividad también alcanza una repercusión social ya que cualquier cambio en la estructura organizativa puede incidir en los mecanismos psicosociales, la cultura organizativa y los sistemas de poder y sus fórmulas de interacción. Por lo tanto, es crucial considerar estas dinámicas sociales al implementar cualquier modificación en el entorno laboral público.

Binomio Competencias Digitales-Relaciones Sociales

En el individuo, la presencia de las competencias digitales y las relaciones pueden influir en su comportamiento, proveyendo información para la empresa pública o privada. Esta información fluye en la organización haciendo permeable a los distintos niveles organizacionales. La concentración de las capacidades distintivas de las instituciones públicas puede conducir a una cultura de mayor flexibilidad en estas organizaciones. Los procesos organizativos dependen mucho de las TIC para su desarrollo competitivo, tal como lo sugiere Malone (1997), quien afirma que su efecto en la administración pública es proporcional, tal como se muestra en la Figura 3, que se muestra a continuación:

Figura 2. Categorías asociadas a las Relaciones Sociales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

Las competencias digitales han emergido como una variable determinante de los cambios del ambiente para la adaptación de las organizaciones. Ya Simon (1982) lo presagiaba: con la incorporación las computadoras a una empresa, se supone que estas proveerían más y mejor información. Los actores, con el tema de las tecnologías, se orientan a la práctica de buenas relaciones con sus com-

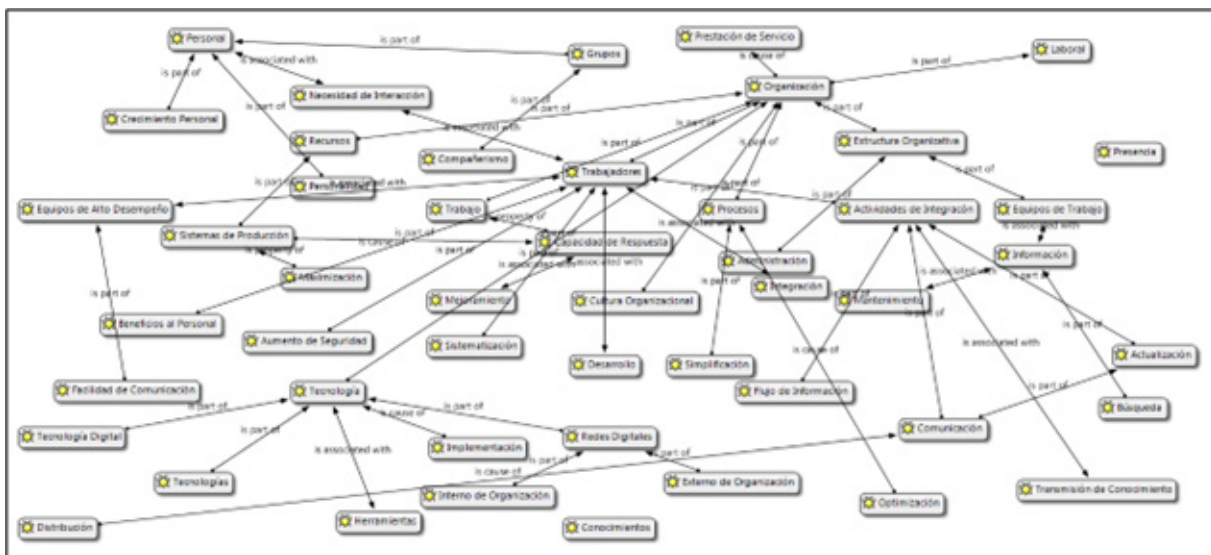
pañeros de trabajo o sus pares, o con las personas que dependan de ella, o sus subalternos (Sarell, 2013). Internacionalmente, este tema no es ajeno para la UNESCO (2018) que afirmaba que hay una alta incidencia en las formas de trabajo y en las estructuras del mercado laboral, gracias a los avances tecnológicos.

En materia de desarrollo de las competencias, se ha esperado por repercusiones graves debido a los cambios tecnológicos, afectando a la reorientación profesional y nivelación profesional en lo relativo a las competencias de los trabajadores. Para ello, UNESCO (2018) invita a las naciones a que desarrollen las competencias con miras a

anticipar la evolución de las necesidades en competencias digitales para el trabajo y la vida, y entre ellas a las organizaciones.

Cuando se le preguntó a los informantes clave sobre si consideraban que las competencias digitales influían sobre el desenvolvimiento de los trabajadores públicos, el 100% respondió contundentemente que sí. Posteriormente, se les pidió que justificaran su posición ante tal afirmación. Este consenso unánime subraya la percepción generalizada de la importancia de esta clase de habilidades en el contexto laboral público venezolano. La globalidad de sus respuestas puede ser apreciada en la Figura 4.

Figura 2. Categorías asociadas a las Relaciones Sociales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

A partir de las ideas expuestas, se puede llegar a la siguiente afirmación que engloba todos los aportes dados por los informantes claves:

Sí influye en dos aspectos: en lo personal y en lo laboral.

- En lo personal: se obtiene una visión de la personalidad de los trabajadores y genera una integración que ayuda al área interpersonal
- En lo laboral, genera:
 - o Optimización de procesos: maximiza la capacidad de respuesta y el manejo de la calidad de servicio
 - o Actualización y mantenimiento del conocimiento de los trabajadores: mantiene un fluido intercambio de información entre los trabajadores,

de la misma organización y de otras instituciones, manejando la necesidad de interrelación entre los sujetos de la organización. Gracias a grupos e integración como los grupos de WhatsApp, permiten mantener informado al personal de las actividades institucionales, para coordinar lo relativo a beneficios del personal, para actividades de integración, equipos de alto desempeño, y crecimiento personal.

Basados en el conocimiento tecnológico, a través de las redes digitales, estamos al tanto de los avances y desaciertos que se puedan presentar en nuestro sitio de trabajo.

A partir de lo expresado por los informantes claves, queda claro que el binomio de competencias digitales y relaciones sociales tiene alto impacto en lo personal y en lo laboral de los actores de las organizaciones públicas,

proveyendo herramientas para el manejo de la información y el conocimiento. Así mismo, genera esquemas de integración entre los actores, cuya sinergia no solo optimiza la eficiencia individual y colectiva, sino que también fortalece el tejido social interno de las instituciones públicas.

Reflexiones Finales

El binomio conformado por las competencias digitales y las relaciones sociales tiene efecto en el actor de las organizaciones de la administración pública. Este destaca la importancia de reconocer que, en el mundo laboral actual, las personas no solo necesitan ser competentes en el uso de las tecnologías, sino también saber cómo relacionarse de manera efectiva con otros. La combinación de ambas habilidades es esencial para el éxito individual y organizacional, en donde los procesos componentes de este binomio tienen efecto entre sí y sobre el actor organizacional, generando una cultura de comportamientos similares entre los individuos. Los informantes claves consultados aseguran que se crean nuevas estructuras sociales con integrantes que tienen características similares en formas de pensamiento, instaurando grupos sociales en una estructura rígida como es la organización pública.

Desde la UNESCO se han generado estudios sobre el efecto que tiene los procesos de globalización y digitalización en distintos campos de la sociedad, tales como la educación, la economía, la ingeniería entre otros. Las investigaciones realizadas sugieren que el rendimiento de los trabajadores se ve altamente afectado por el desenvolvimiento de los trabajadores, siendo las relaciones sociales generadoras de estructuras sociales dentro de las organizaciones. Esto sitúa a las competencias digitales como un elemento clave que conecta y da forma a dichas estructuras sociales.

En el entorno organizacional, la posesión de las competencias digitales supone nuevas formas de desenvolvimiento de los trabajadores, en sus distintos grupos de fuerza laboral y social, influyendo en las relaciones sociales de estos y en el rendimiento positivo en la organización pública. Los actores que laboran en las organizaciones públicas venezolanas deben contemplar la adquisición de competencias digitales a fin de poder trabajar y convivir en un ecosistema cada vez mayor.

Como respuesta del modelo conceptual esperado para esta investigación, a partir de los informantes consultados, se obtuvo lo siguiente:

- las competencias digitales son un conjunto de conocimientos, criterios, destrezas y habilidades para el uso creativo, crítico, suficiente y seguro de las herramientas tecnológicas con el fin de alcanzar objetivos laborales y personales, que permiten interactuar con la sociedad,

aprovechando sus bondades en el área comunicación, el área educacional y el ocio.

- Las relaciones sociales tienen un papel indispensable en la organización, ya que favorecen lazos afectivos, creando un ambiente de trabajo acorde a las necesidades de la organización.

- El binomio tiene efecto en lo personal y en lo laboral: en lo personal se obtiene una visión de la personalidad de los trabajadores y genera una integración que ayuda al área interpersonal, en tanto que en lo laboral genera optimización de procesos y actualización del conocimiento de los actores organizacionales.

- Los trabajadores deben combinar habilidades técnicas y sociales para adaptarse a los cambios constantes del entorno laboral, creando una necesidad de una fuerza laboral híbrida.

- Las organizaciones deben fomentar una cultura que valore tanto las relaciones interpersonales como la innovación tecnológica, se deben invertir en programas de capacitación que desarrollen tanto las competencias digitales como las habilidades sociales de sus empleados.

El impacto social generado por este binomio en caja un movimiento donde los actores gustan aprender nuevas formas de transformación y nuevas habilidades que les permitan desarrollar habilidades para mejorar el desempeño, además de tener sentido de pertenencia a la estructura administrativa pública. Adicionalmente, los actores de la administración pública consultados están de acuerdo con estas aseveraciones, incluyendo ideas adicionales, no expuestas en esta investigación, sobre el surgimiento de líderes en las organizaciones. La presencia de las competencias digitales se ha introducido al proceso de formación de los actores de las instituciones públicas en elementos como las relaciones sociales, gracias a la asociación y colaboración por medio de comunidades.

Para finalizar, en el marco de los Estudios de la Organización y la Administración Pública en el marco de una nueva sociedad, el binomio de competencias digitales y relaciones sociales están presentes en la Sociedad del Conocimiento actual, afectando más allá del rendimiento de los actores que laboran en las organizaciones públicas venezolanas, creando redes sociales que se convierten en comunidades de personas donde se comparte y se construye información pertinente. El binomio integra a los individuos en grupos que poseen las mismas habilidades y pertenecen a las mismas áreas de desempeño, colaborando con los objetivos de la administración pública. De esta manera, las relaciones sociales generadas se convierten en digitales, con entornos culturales, de conocimiento y laborales propios, satisfaciendo la necesidad de pertenencia de estos actores a la organización donde laboran.

Referencias Bibliográficas

- Barney, J. (1994). Competitive organizational Behavior: Toward an Organizationally-Based Theory of Competitive Advantage. *Strategic Management Journal* (15), 5-9. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smj.4250150902>
- Cela, C. y Ayala, F. (2002). Senderos de la evolución humana. Madrid: Alianza Editorial.
- Comisión Europea (2006). Recuperación del Parlamento Europeo y del Consejo de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (2006/962/EC). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 394, 10-18. <https://goo.gl/c23giO>.
- Drucker, P. (1969). *Knowledge Society*. Harper y Row.
- Drucker, P. (2000). *La disciplina de la innovación*. Editorial Deusto.
- Foucault, M. (1996). *Genealogía del racismo*. Museo de Buenos Aires.
- Gallego, A. Gamiz, S. y Gutiérrez, S. (2010). El futuro docente ante las competencias en el uso de las tecnologías de la información y comunicación para enseñar. *EDU-TEC. Revista electrónica de tecnología*, 34. <https://bit.ly/3B1E0uv>
- García, L., Ruíz, M. y Domínguez, D. (2007). De la educación a distancia a la educación virtual. *Ariel*.
- Giraldo, A. (2011). 'Realidad virtual': análisis del marco teórico para explorar nuevos modelos de comunicación. *Anagramas rumbos sentidos común* (9) 18. Medellín Enero/Junio 2011. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=491549021007>
- González, B. (2008). Las competencias digitales de los docentes del siglo XXI. Blog titulado Educación y Pedagogía del siglo XXI. <https://bit.ly/3kedNSD>.
- Gordon, L. (1972). *Manual del Perfil e Inventario de la Personalidad*. México: El Manual Moderno.
- Januszewski, A. y Molenda, M. (2008). *Educational Technology: A definition with Commentary*. Earlbaum.
- Krüger, K. (2006). El concepto de la Sociedad del Conocimiento. *Biblio 3W, Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, XI, (683). <https://bit.ly/3y96xMP>.
- Laclau, E. (2002). El análisis político del discurso: entre la teoría de la hegemonía y la retórica. Entrevista a Ernesto Laclau, De Signis, 1-7.
- Lanz, R. (2006). El discurso político de la posmodernidad. *FACES/UCV*.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Gestión 2000.
- Levy, C. (1997). *Gestión de las Competencias*. Gestión 2000.
- Linton, R. (1983). *Cultura y personalidad*. Fondo de Cultura Económica
- López, A., Encabo, E. y Jerez, I. (2011) Competencia digital y literacidad: nuevos formatos narrativos en el videojuego "Dragon age: orígenes". *Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*, 18 (36). 165-171. <https://bit.ly/3z9LKKu>
- Malone, T. (1997). Is powerment just a fad? Control, decision, making and IT. *Sloan Management Review*, 39, (2), Invierno, 23-35. <https://bit.ly/2W7Zbft>.
- Malvezzi, S. (2002). Las competencias en la organización. Módulo de la Especialización en Procesos Psicosociales para la Efectividad Organizacional. Instituto de Psicología, Universidad del Valle, Cali.
- Marques G., P. (2014). Competencias docentes en la Era Internet (v. 7.0). Universidad Autónoma de Barcelona. <https://bit.ly/3zlCCCo>.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. MacMillan.
- McLagan, P. (1997). Competencies: the next generation. *Training and Development*, may, 40-47. https://www.researchgate.net/publication/234695369_Competencies_The_Next_Generation
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (UNESCO) (2018). Las competencias digitales son esenciales para el empleo y la inclusión social. <https://bit.ly/383LHUv>.
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B. y Reyes, A. M. (2021). *Transformación Digital y Empleo Público: El Futuro del Trabajo del Gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ramió, C. (1990). Estudio de una política de reorganización administrativa. *Documentación Administrativa / n.º 224-225* (octubre 1990-marzo 1991)

- Ramió, C. (1999). Teoría de la organización y administración pública. Tecnos-UPF. <https://bit.ly/3gkQUvW>.
- Ramió, C. (2008). El modelo directivo en las entidades locales. *Revista Internacional de Organizaciones (RIO)*. Mº 1. Dic. 2008, 77-108. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3342251.pdf>
- Ramio C. (2017). De la Administración pública del pasado a la Administración pública del futuro. GIGAPP-IUIOG. Estudios Working Papers. Num. 2015-08. <https://www.gigapp.org/index.php/comunidad-gigapp/publication/show/2050>
- Ramírez P (2014, 20 de diciembre). La comunicación a través de las redes sociales. *El País Semanal*. https://el-pais.com/elpais/2014/12/19/eps/1419013223_225275.html
- Robbins, S. y Judge, T. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson Education
- Rubio, R. (2000). Globalización y mercado de trabajo: retos y oportunidades para la promoción del empleo en el medio local. *Scripta Nova*. Nº 69 (60). *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Universidad de Barcelona. <http://www.ub.edu/geocrit/sn-69-60.htm>.
- Sarell, J. (2013). Influencia de las Tecnologías en la Definición de un Líder Organizacional. Tesis Doctoral: Universidad Central de Venezuela.
- Sarell, J. (2019). Propuesta de competencias suaves dinamizadoras para la gestión del conocimiento. *Suma de Negocios*, 10 (21), 1-8, Enero-Junio 2019. <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964310001/html/>
- Simon, H. A. (1982). *La Nueva Ciencia de la Decisión Gerencial*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Spencer, M. L. y Spencer M. S. (1993). *Competence at Work: models for superior performance*. John Wiley and Sons, Inc.
- Stiglitz, J. y Greenwald, B. (2016). *La creación de una sociedad del aprendizaje. La esfera de los libros*.
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe* (12), Universidad del Norte, Barranquilla, julio-diciembre, 2003. 115-133. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>
- Van Dijk, T. (2008). Semántica del discurso e ideología. *Discurso y Sociedad*, 2 (1), 201-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2547120>



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

Tiene como misión contribuir con la difusión y promoción permanente de la producción intelectual, desde la perspectiva de presentar nuevos aportes dentro de los procesos de investigación y divulgación académica. Su visión está orientada a proyectarse como un órgano de divulgación de reconocido prestigio en la comunidad académico-científica, capaz de afianzar el desarrollo y ejecución de importantes retos en materia de generación de conocimientos.

Objetivos:

- Dar a conocer la producción intelectual, mediante la publicación de trabajos de calidad y adaptados a una nueva visión de la ciencia, orientada a la búsqueda de nuevos conceptos y paradigmas.
- Fomentar la investigación científico - técnica.
- Incentivar a los docentes e investigadores a desarrollar diversas líneas de investigación mediante las cuales se ejecuten proyectos viables.
- Propiciar un medio editorial en el cual puedan confrontarse ideas y criterios vanguardistas vinculados con las diversas áreas del saber.
- Promover el intercambio de información con otras instituciones dedicadas a impulsar el progreso científico de la región y el país.

Esta publicación se cuenta indizada en:

Latindex (América Latina, el Caribe, España y Portugal)
Advanced Science Index
Mir@bel "(RE) CUEILLIR LES SAVOIRS"

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Decanato de Investigación y Postgrado. Dirección del Fondo Editorial.
Calle 89B entre Av. 15 Delicias y Av. 14C. Maracaibo, estado Zulia Venezuela.
Correo electrónico: fondoeditorial@ujgh.edu.ve.



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

Tabla de Contenido

Editorial

Artículos

- **Capacitación, teletrabajo y desempeño en la banca universal durante la pandemia covid-19** 8
Training, telework and performance in universal banking during the covid-19 pandemic
Nilson Chirinos, Billy Gasca, Dalmiro Ortega
- **Liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional** 17
Ethical leadership of the educational manager and institutional social responsibility
Emily Montiel, Yeixy Contreras
- **Competencias digitales y relaciones sociales: Claves para la modernización de las organizaciones públicas en el siglo XXI** 23
Digital competencies and social relationships: keys to the modernization of public organizations in the 21st century
Franklin Sandoval, Juan Javier Sarell Galarraga
- **La gestión logística eficiente como base para el sostenimiento en las PYMES** 34
Efficient logistics management as a basis for sustaination in smes
José Rodrigo Bermúdez Gómez
- **Transformación digital en la gestión financiera: Impulsando la competitividad y sostenibilidad de las PYMES** 41
Digital transformation in financial management: boosting the competitiveness and sustainability of smes
Marieugenia Fernández, José Reyes, Yenitza Inciarte
- **Competencias laborales para la gestión de calidad** 48
Work skills for quality management in automotive spare parts sales
Jenny Guerra
- **Neurosupervisión Educativa: Modelo Innovador en el Ámbito Educativo** 58
Educational neurosupervision: innovative model in the educational field
Luis García
- **Relevancia de la Interdisciplinariedad en la Formación de Profesionales en Virología** 63
Relevance of interdisciplinarity in the training of professionals in virology
Yessica Y. Torres P, Maribel Josefina Castellano González
- **Rasgos de personalidad en estudiantes de la mención orientación residentes en Venezuela** 72
Personality traits in students of the guidance mention residing In venezuela
Sánchez de Gallardo, Marhilde. Pirela de Faria, Ligia
- **Un futuro sostenible. Intersección entre responsabilidad social interna y gestión Del talento humano** 79
A sustainable future. The intersection between internal social responsibility and human talent management
Zuley Martínez Epiayú, Yanelis Margarita Ramos Márquez
- **Robótica educativa en la formación integral: Indicadores de competencias y creatividad** 90
Educational robotics in integral education: competency and creativity indicators
Luis Reyes